УДК 539.641

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ КАК ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ

Н.О.МАМЕДОВА, У.В. НЕЙМАТОВА
Азербайджанский Государственный Экономический Университет (UNEC)

В статье нашло отражение многоаспектность проблем качества товаров и обеспечение качества товаров как основной цели деятельности по стандартизации и сертификации , так как это те подсистемы, которые позволяют измерить и оценить качество выпускаемой продукции. Проблема повышения качества занимает ведущее место в обеспечении конкурентоспособности продукции , построении новых отношений между производителем и потребителем продукции, удовлетворении материальных потребностей, социальных интересов и духовных запросов общества.

Ключевые слова: *качество, аспекты, категории, показатели качества и их классификация, методы определения численных значений показателей качества.*

В своей жизнедеятельности человек повсеместно имеет дело с созданным его разумом и руками вещественным миром, который при всем своем многообразии обладает единой общностью, название которой – качество продукции. Качество продукции представляет собой материальную основу удовлетворения как производственных, так и личных потребностей людей и этим и определяется его уникальная экономическая, общественная и социальная значимость. Чем выше качество продукции, тем большим богатством обладает общество и тем большими материальными возможностями оно располагает для своего дальнейшего прогресса.

Вопросы качества, его повышения, обеспечения занимают лидирующие позиции для повышения конкурентоспособности товаров как на национальном, так и на мировом рынках.

Проводя параллель между качеством товара и его ценой можно отметить такой нюанс, что цена может колебаться в зависимости от качества, при потреблении цена может быть частично забыта, но не качество.

«О качестве товара помнят даже, когда цена уже давно забыта. Цена забывается, качество остается»

Фредерик Генри Ройс

Проблема качества продукции имеет много аспектов. Одни исследователи различают философский, социологический, экономический, правовой, технический аспекты, а также выделяют кибернетическую, производственную, потребительскую ее сторону.

Качество это универсальная философская категория, охватывающая как явления внешнего мира, так и сознание человека.

«Лучшая реклама любого товара – его качество»

Томас Роберт Дьюар

Первым исследователем категории качества, а также философская категория качества впервые была проанализирована греческим философом Аристотелем, который в своем труде «Метафизика» в IV в. до н.э. дал следующее определение качества:

«Качеством с одной стороны называется видовое отличие сущности , как например, как круг – некоторая качественно определенная фигура, ибо эта фигура без углов, так что качеством является относящееся к сущности видовое отличие» (5).

Позже (19 в.н.э.) полно исследовал эту категорию Гегель. По Гегелю «качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто престает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество». Гегель отметил, что качество это характеристика отличия предмета от всех остальных, а также неразрывное единство качества и количества (1).

Как отмечалось выше, качество представляет собой сложную категорию, которую можно рассматривать с философской, социальной, технической, правовой и экономической позиций. Понятие категорий качества с различных позиций представлена в таб. (2).

Следует также выделить ряд периодов в развитии подходов к содержанию понятия качества, которые ориентированы на рассмотрение этой категории с разных позиций:

* 1920-1950 качество продукции понимается как соответствие требованиям стандартов и главными методами его достижения являются методы контроля- ориентация на технические и правовые аспекты
* 1950 -1970 гг качество продукции связывается с удовлетворением требований потребителей по

соответствующим параметрам – ориентация на экономические и правовые аспекты

* 1970-1980 гг качество трактуется как полное удовлетворение потребителей не только с точки зрения повышения показателей качества, но и с точки зрения снижения стоимостных параметров – ориентация на экономические аспекты
* 1980-1990 гг. понятие качества включает не только полное удовлетворение потребностей, но и ориентацию на латентные требования потребителя, связанные с его ожиданиями и находящие воплощение в товарах рыночной новизны конкурентоспособного качества – ориентация на экономические и социальные аспекты
* 1990 гг по настоящее время понятие качества охватывает не только восприятие производителем удовлетворения требований потребителя, но и восприятие потребителями степени выполнения их требований – ориентация на экономические и социальные аспекты

Таблица. Понятие категории качества

С философских позиций	Категории качества означает существенную определенность объекта, в соответствии с которой отличается от другого объекта. В свою очередь, определенность объекта формируется на основе отдельных свойств или их совокупности. Свойство при этом понимается как способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другим объектам с которыми он может взаимодействовать
С социальных позиций	Категория качества означает отношение отдельных субъектов к объекту. При этом качество может рассматриваться как категория , зависящая от уровня культуры, демографических особенностей
С технических позиций	Категория качества определяется техническими закономерностями в образовании и проявлении физических, электромеханических и других технических характеристик объектов одинакового назначения
С правовых позиций	Категория качества определяется как совокупность свойств объекта, отвечающая требованиям, установленным в нормативно- правовых документах
С экономических позиций	Категории качества рассматривается как результат удовлетворения потребностей

Вышеуказанные подходы нашли непосредственное отражение в определениях принятых в различных версиях международных стандартов МС ИСО серии 9000 , которые формируют требования к системам менеджмента качества. В новой версии МС ИСО серии 9000:2005 качество определяется как степень, с которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям. Требование, в свою очередь трактуется как потребность или ожидание, которое установлено и обычно предлагается или является обязательным. На рисунке 1.1. показано графическое представление понятий, относящихся к качеству, в соответствии с МС ИСО 9000:2005.

В этих понятиях содержатся основополагающие элементы, определяющие качество как экономическую категорию, применительно к различным объектам и к числу данных элементов можно отнести существование градации в определении качества, выражаемой степенью выполнения требований, комплексное восприятие категории качества с точки зрения потребителя.

Говоря о качестве, стоит отметить оценки качества. Оценки качества в значительной степени зависят от показателей качества, характеризующих свойства продукции, совокупность которых и образует модель качества оцениваемого объекта. Показатели качества изделия по количеству характеризуемых свойств делятся на единичные, комплексные и интегральные. Анализ и оценка уровня качества продукции проводятся на основе оценки и анализа единичных показателей качества, которые можно подразделить на две группы: показатели технического уровня и показатели технологичности, классификационные и оценочные.

Требование: потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Градация: категория или класс, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих одинаковое функциональное применение

Возможности: продемонстрированная способность применять знания и навыки

Качество: степень, в которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям

Возможности: способность системы или процесса производить продукцию, которая будет отвечать требованиям к этой продукции

Удовлетворенность потребителей : восприятие потребителями степени выполнения их требований

Рис.1 Графическое представление понятий, относящихся к качеству

Классификационные показатели характеризуют назначение и область применения данного вида продукции. Значения этих показателей

позволяют отнести образцы, имеющиеся на мировом рынке, к группе аналогов оцениваемой продукции. Для последующего сопоставления оцениваемого и базового образцов они не используются. Оценочные характеризуют функциональные, ресурсосберегающие, природоохранные и другие свойства продукции. Данные показатели используются непосредственно для сопоставления оцениваемого изделия и базовых образцов. Однако в зависимости от специфических особенностей продукции и условий ее применения система используемых оценочных показателей сожжет дополняться или сокращаться. Более подробно единичные показатели качества продукции представлены на рис 2. (3-4)

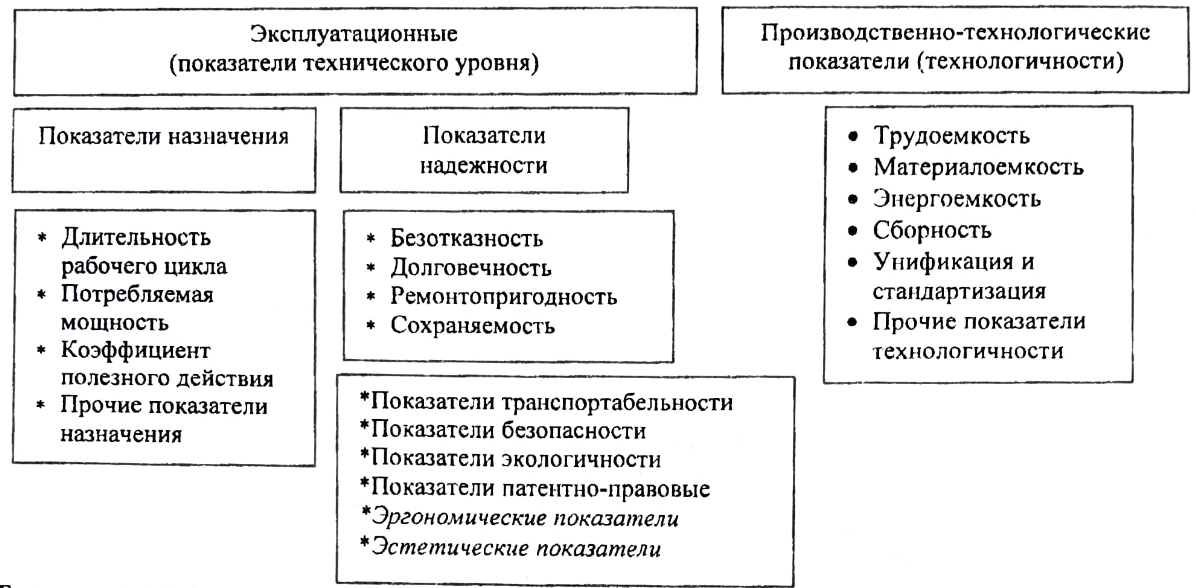


Рис.2. Единичные показатели качества продукции

Особо хочется выделить из производственно-технологических показателей показатели стандартизации и унификации, характеризующие степень насыщенности изделий унифицированными деталями, в том числе уровень унификации с другими изделиями.

Методы определения численных показателей качества продукции подразделяются на две группы. Первая группа классифицируется по способам получения информации на инструментальный, расчетный, органолептический и регистрационный. Вторая группа классифицируется по источникам получения информации на традиционный, экспертный и социологический. (5)

В оценке качества продукции численные значения показателей качества используют для определения уровня качества продукции. Уровень качества продукции представляет собой относительную характеристику качества продукции, основанную на сравнении совокупности показателей ее качества с соответствующей совокупностью базовых показателей. При оценке уровня качества продукции могут быть использованы дифференциальный, комплексный, смешанный, интегральный методы оценки. Дифференциальный метод основан на использовании единичных показателей качества продукции и для определения уровня качества на основе единичных показателей качества оцениваемого изделия и базового образца может быть построена циклограмма или «паутина качества».

Для определения уровня качества оцениваемого изделия площадь его многоугольника сравнивается с площадью многоугольника базового образца. Соответственно большая площадь многоугольника свидетельствует о более высоком уровне качества изделия.

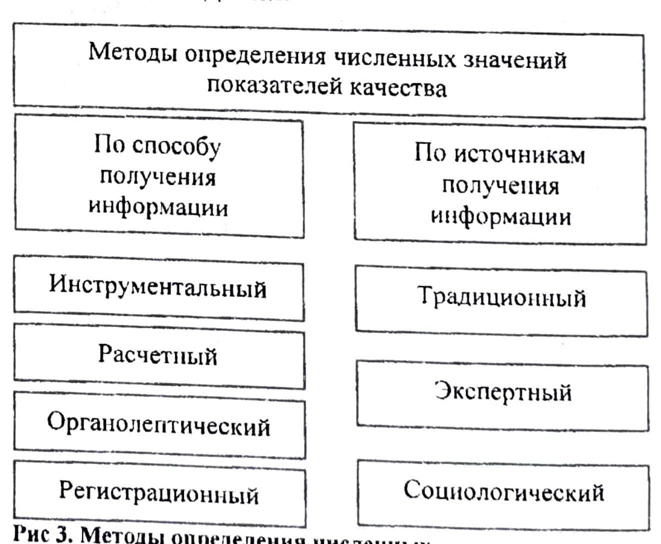


Рис 3. Методы определения численных значений показателей качества

Комплексный метод оценки уровня качества основывается на применении обобщающих показателей качества, в то время как смешанный метод оценки уровня качества основывается на совместном применении единичных и комплексных показателей. При этом проводятся такие мероприятия как: наиболее важные показатели используются как единичные; остальные

единичные показатели объединяются в группы, для каждой из которых определяются групповые показатели; на основе полученной совокупности групповых и единичных показателей качества оценивается уровень качества дифференциальным методом.

Качество продукции становится важным элементом современного этапа социально-экономического развития, что связано с тем, что на смену экстенсивному этапу развитию приходит интенсивный, который характеризуется не столько количеством вовлеченных в экономический оборот ресурсов, сколько тем, насколько глубоко они переработаны, насколько кАчественная продукция получена в результате их переработки.

Проблема повышения качества занимает ведущее место в обеспечении конкурентоспособности продукции, построении новых отношений между производителем и изготовителем продукции, удовлетворении материальных потребностей, социальных интересов и духовных запросов общества. Исторический опыт многих зарубежных стран, например, Японии, Германии, Южной Кореи и ряда других, показывает, что повышение качества путем применения эффективных систем управления стало одним из основных рычагов, с помощью которого им удалось преодолеть кризис в экономике и занять прочные позиции на мировых рынках. Стандартизация, метрология и сертификация — это те подсистемы, которые позволяют измерить и оценить качество выпускаемой продукции. (2).

Всякий раз, когда в текущем процессе появляются отклонения, надо задать следующие вопросы:»Это случилось потому,что у нас не было стандарта? Это случилось потому, что мы не следовали стандарту? Это случилось потому, что стандарт не был адекватным?»

Масааки Имаи

«Гемба Кайдзен: путь к снижению затрат и повышению качества»

ЛИТЕРАТУРА

1.Калачев С.Л. Товароведение, экспертиза и стандартизация.М.: Юрайт , 2009. **2.**Шепелев А.Ф., Печенежская И.А. Товароведение и экспертиза непродоволственных товаров. Издательский центр «МарТ», г.Ростов-на-Дону, 2003. **3.**Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. Учебник. М.: Юрайт, 2005. **4.**Горбашко Е.А. Управление качеством. Спб.:2008. **5.**Салимова Т.А. Управление качеством. М.: «Омега-Л», 2008. **6.**Н.М.Чечеткина. «Управление качеством продукции и экспертиза». Ростов-на-Дону. 1998. **7.**www.biznes- citation.ru

Əmtəələrin keyfiyyətinin təmin edilməsində standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma əsas məqsəd kimi

N.O.Məmmədova, Ü.V.Neymətova

Məqalədə keyfiyyət problemlərinin çoxaspektliyi, standartlaşma və sertifikasiyanın əsas məqsədi olan malların keyfiyyətinin təmin edilməsi öz əksini tapmışdır. Belə ki, standartlaşma və sertifiksiya sistemləri istehsal olunan məhsulun keyfiyyətini qiymətləndirməyə imkan yaradır. Malların rəqabətqabiliyyətliliyin təmin edilməsində, istehsalçı və istehlakçı arasında yeni əlaqələrin qurulmasında, cəmiyyətin sosial maraqların ödənilməsində keyfiyyətin yüksəldilməsi problemi aparıçı yer tutur.

Açar sözlər: keyfiyyət, keyfiyyət aspektlrəri, kateqoriyaları, göstəriciləri və onların təsnifatlaşdırılması, keyfiyyətin kəmiyyət göstəricilərin müəyyər edilməsi metodları

Provision of goods quality as the major aim of activity on standardization and certification.

N.O.Mammadova, U.V.Nematova

The Article highlights multidimensionality of problems of goods quality and provision of quality for goods as the major aim of activity in the terms of standardization and certification, since these are the subsystems? Which enable to measure and evaluate the quality of production being delivered/ the problem of quality improvement holds the leading role in providing competitiveness or products, building up new relationships between a manufacturer and a consumer, satisfying material needs, social concerns and moral demands of a society.

Key words: quality, categories, aspects, quality indices and their classifications, methods of identification of numerical values of quality indices.